



## Comptem amb tú, no?

**Intervenció per millorar la compareixença a l'Atenció Primària  
aplicant eines d'economia del comportament.**

Laura González (Adjunta Direcció de Gestió)  
Àngels Fumàs (Cap de Processos i B.I.)  
Pilar Otermin (Gerent)



- La incompareixença a les consultes programades d'AP al 2023:
  - A Espanya s'estima al voltant del 5%: el que suposa uns 11 milions de visites anuals.
  - A Catalunya, segons la Central de Resultats, la taxa d'incompareixença és aproximadament del 9%.
  - Als EAPs de BSA, durant l'any 2023 va ser del 5,57%.
    - Això es podria traduir en 1,8 jornades anuals equivalents de professional de medicina i 1,4 jornades d'infermeria.



# Anàlisi Sector

Possibles Causes	Experiència Sector
Oblit	Estandarització SMS
Milloria espontània	Expectativa de ràpida resolució
Dificultats de transport	Baixa dispersió poblacional i serveis domiciliaris a perfils que ho necessiten
Relació amb professional	Falta de penalització
Llista d'espera	Oblit, tot i reconèixer haver rebut SMS.
Dificultat citació	Reprogramació il·limitada



**Bona part dels absentismes depenen dels usuaris i podrien ser evitables.**



# Anàlisi BSA



## 7 EAPs

112.511 habitants

Evolució incompareixença  
2023 vs. 2024: 5,57% → 6,6%

CAPs a menys de 15min del domicili

Atenció ininterrompuda 12h diàries (DL-DV) + 8h DS

Accessibilitat telefònica del 98%.

Llista d'espera <5dies 50%

 Hospital Municipal de Badalona	 CESA	 Centre Sociosanitari El Carme
 CAP Martí i Julià	 CAP Progrés-Raval	 CAP Nova Lloreda
 CAP Apenins-Montigalà	 CAP Morera-Pomar	 CAP Montgat-Dr. Jardí
 Consultori local de Tiana	 Salut Sexual i Reproductiva	 Centre Salut Mental d'Adults 1
 Centre Salut Mental d'Adults 2	 Servei de Rehabilitació Comunitària Badalona	 CSMIJ Badalona 1
 CSMIJ Creu Verda	 Hospital de Dia de Salut Mental d'Adults	 Centre Delta
 Unitat de Salut Laboral	 Atenció domiciliària	



# Objectius i Mètode

## ■ Què?

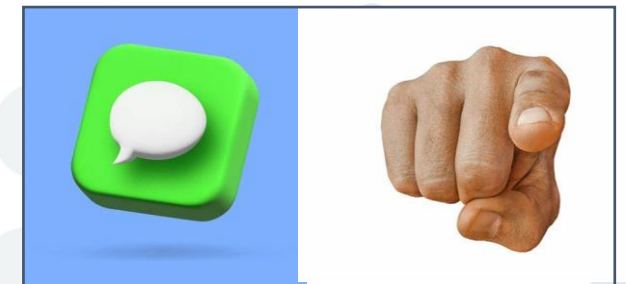
- Promoure canvi de comportament dels pacients per complir amb les seves cites programades a l'AP.
- O motivar l'anul·lació proactiva.



## ■ Com?

Amb metodologia **EAST**: **E**asy, **A**ttractive, **S**ocial & **T**imely

Mitjançant **SMS recordatori amb possibilitat de resposta per la mateixa via** amb text conductual de norma social (**nudge**).







# Disseny Estudi



## A. SMS estàndard

Hola LAURA, Tens una cita presencial amb el servei de HIGIENISTA DENTAL el dia 28/11/2023, a les 17:10h, a EAP Bdn 3 Progres-Raval. Tel. d'anullacio [934603900](tel:934603900)

## B. SMS bidireccional

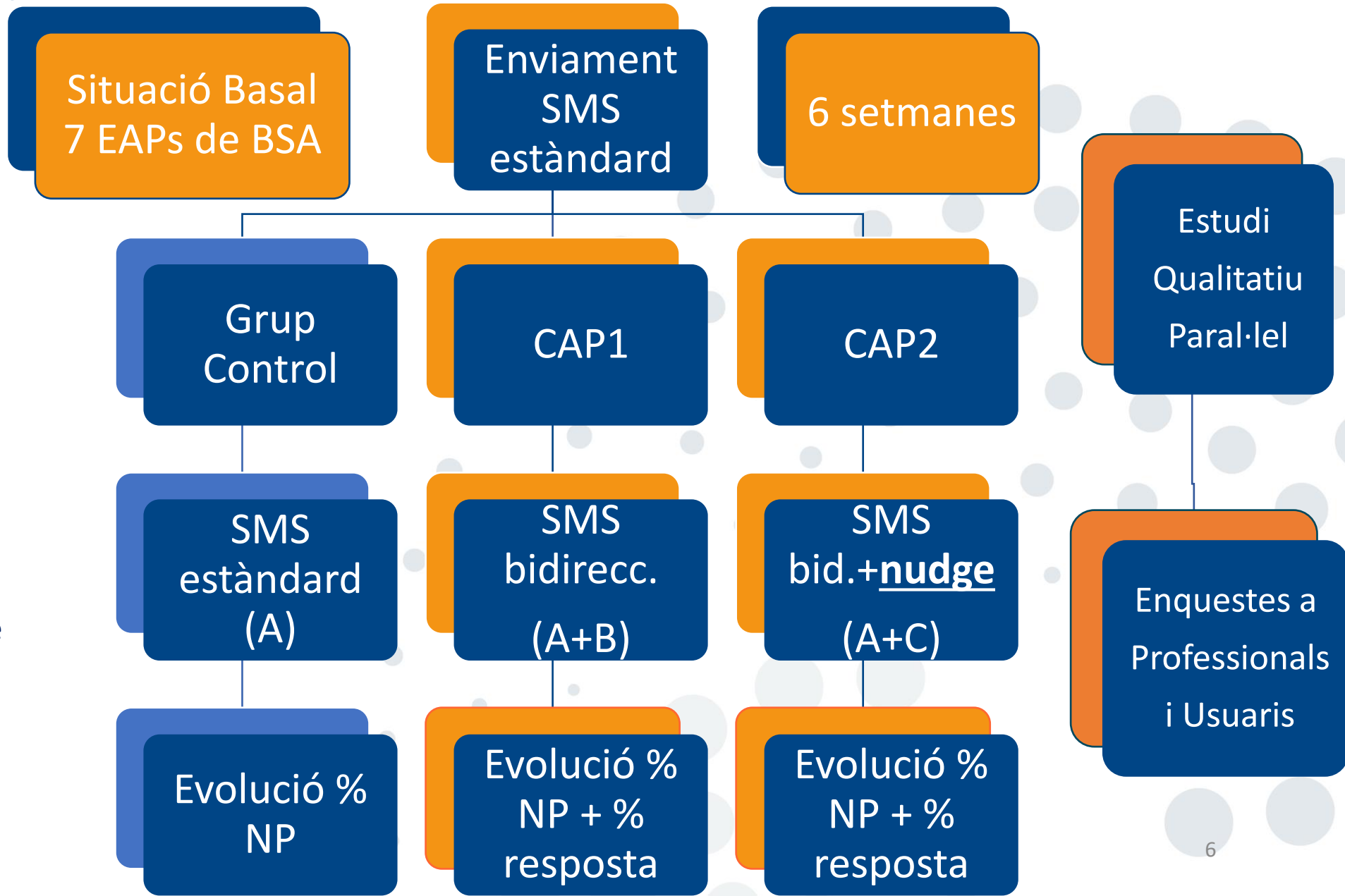
CAP : Hola LAURA, tens cita 11/03/2024 11:26h. Si no pots venir contesta NO al SMS. CIP GOCA18

No vindré, era una prova

## C. SMS bidireccional amb nudge

CAP : Hola LAURA, tens cita 11/03/2024 11:26h. Si no pots venir contesta NO al SMS. Una altra persona es pot beneficiar per tu.CIP: GOCA18

No vindré, era una prova





# Objectius de l'Estudi

## ■ Principals:

- Determinar si la intervenció conductual mitjançant l'enviament de SMS aconsegueix reduir el percentatge d'incompareixença en els centres tractament.
- Avaluar si la eina d'SMS bidireccional té el mateix o diferent impacte si afegim un nudge en el text.

## ■ Secundaris:

- Avaluar els possibles biaixos de comportament que afecten a la decisió de notificar o no la incompareixença.
- Conèixer la percepció de professionals i usuaris sobre les possibles causes d'incompareixença.



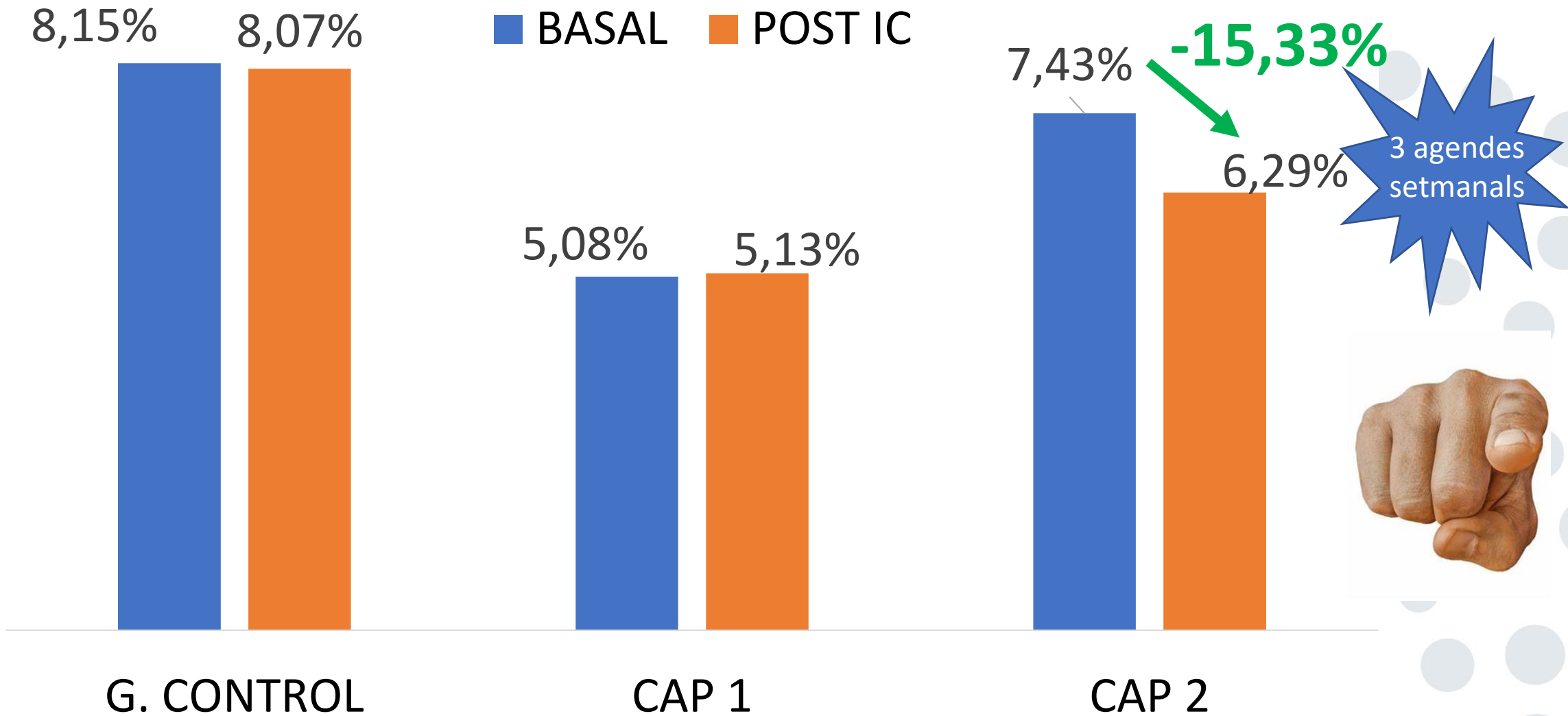
- Model de regressió simple:
  - Es modifica la tendència d'incompareixença a cada grup?
  - Quin % d'absentisme i quin % de canvi hem obtingut a cada grup?
  - Comparativa de la tendència de cada grup d'intervenció amb el grup control.
  
- ANOVA d'una via:
  - Comparativa de les mitjanes dels centres d'intervenció entre ells i amb el grup control.





# Resultats I

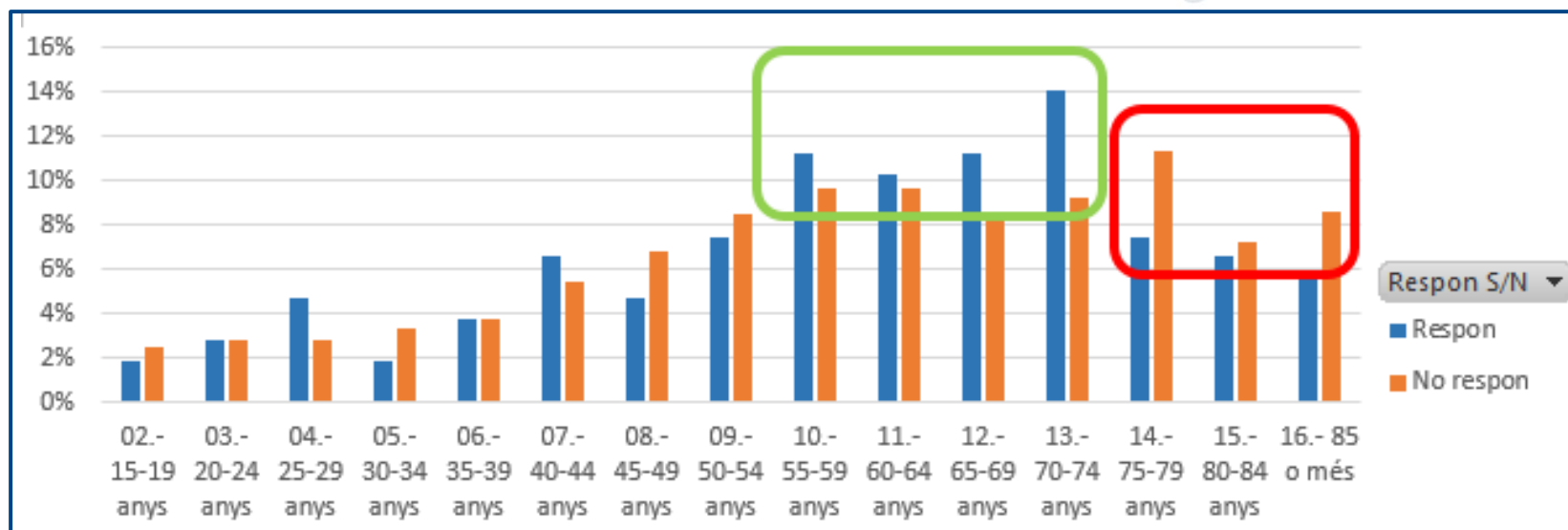
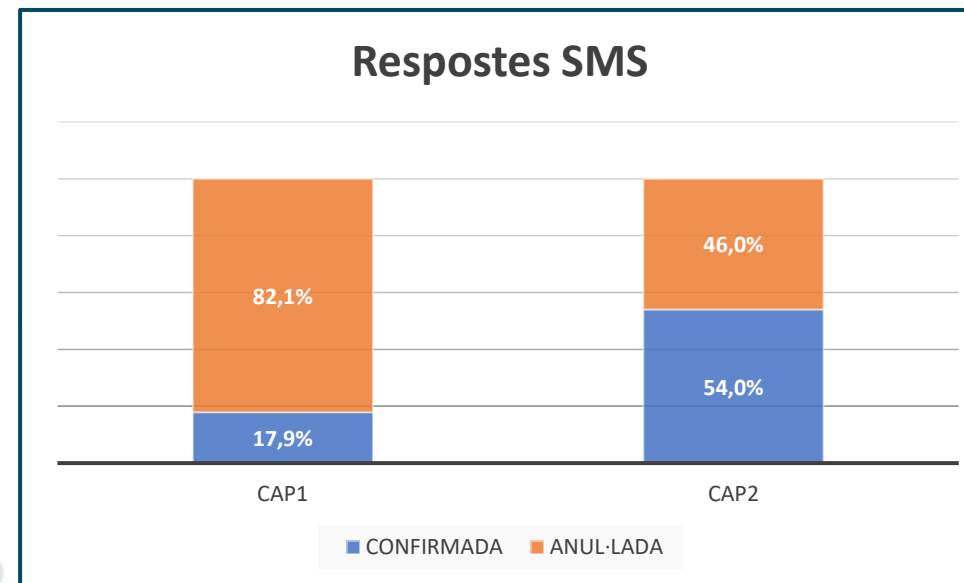
BSA



■ L'ANOVA mostra una diferència significativa  $P < 0,05$ .

# Resultats II

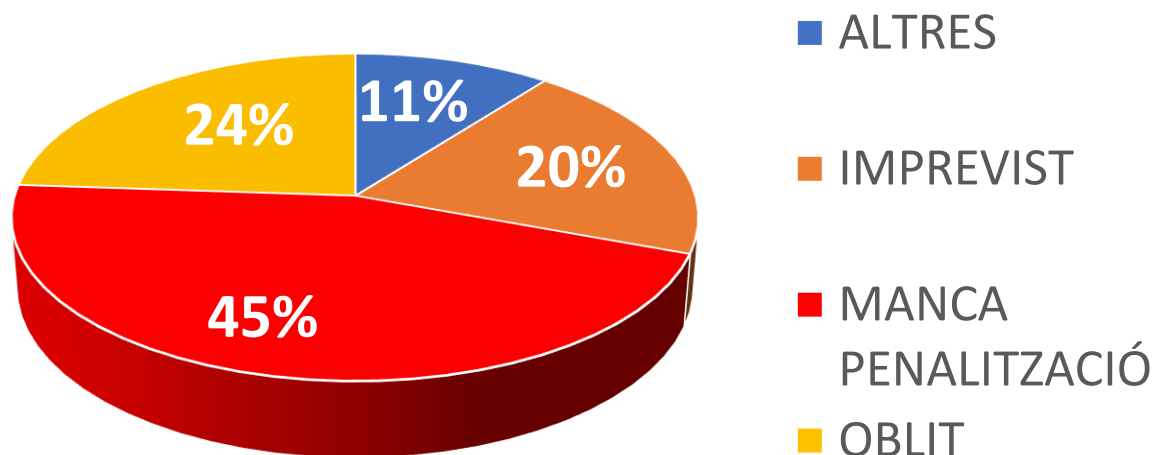
- L'índex de resposta total és del 4% del total de SMS enviats.
- CAP 2: Més de la meitat dels ciutadans que contesten, ens diuen: SÍ. Tot i que no es demanava.
- CAP 1: l'índex de resposta és inferior i també gairebé un 18% confirmen.



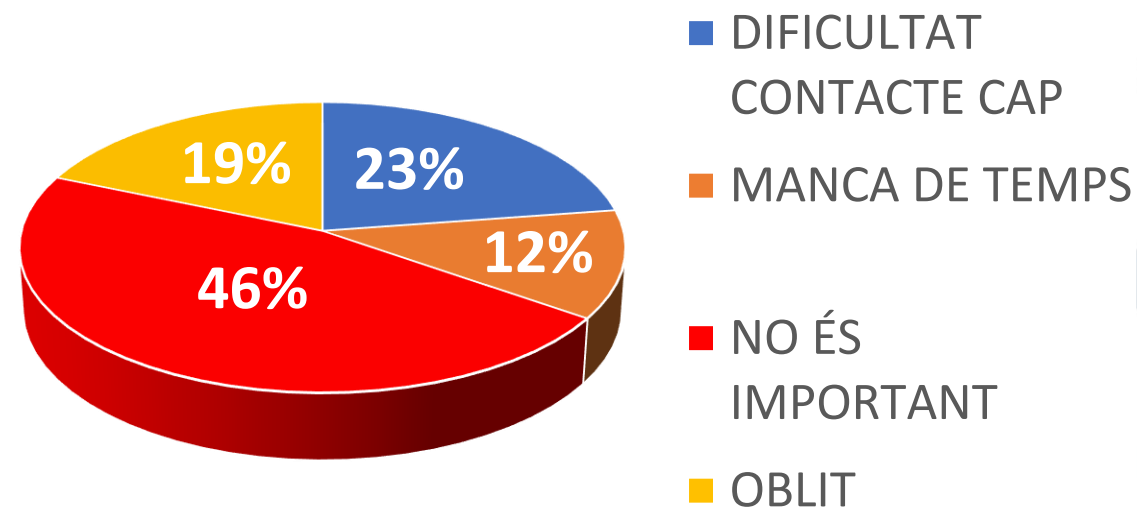
- A partir dels 75 anys baixa l'índex de resposta en ambdós centres d'intervenció.

# Resultats III

- Tant els professionals enquestats, com els ciutadans, consideren majoritàriament que la **principal causa d'incompareixença** és la manca de penalització.



- La majoria de ciutadans enquestats consideren que el principal motiu pel que **no s'anul·la** és perquè no es considera important avisar de l'absència.



# Conclusions

- La intervenció conductual combinada ha estat efectiva per reduir de forma immediata i significativa el percentatge d'absentisme.
- Només la eina facilitadora (SMS bidireccional) no és suficient per obtenir una reducció significativa.
- La resposta de confirmació de la cita suggereix un efecte dotació per part del nudge, augmentat el valor percebut d'aquesta cita d'AP.
- A nivell qualitatiu els resultats de les possibles causes de l'absentisme coincideixen amb la bibliografia revisada.
- Els resultats globals animen a replicar la intervenció a altres dispositius i/o serveis.



# Valor que aporta l'experiència

- Reforça la cultura del valor que té l'assistència sanitària.
- Optimitza recursos disponibles.
- És un mètode sostenible a nivell cost-efectiu i fàcilment replicable.



**Gràcies  
per la vostra  
atenció.**

**BSA**